

Defensor de la Ciudadanía

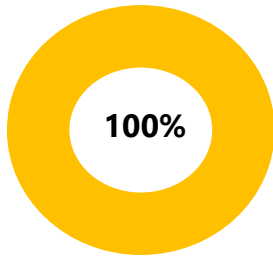
Secretaría Distrital de la Mujer



Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

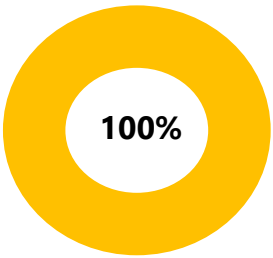


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer continuó con la implementación de las acciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía de acuerdo con la Política Pública Distrital.
Durante el segundo semestre del año 2026, se continuaron realizando capacitaciones sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía en su versión número 10, el cual se encuentra alineado con el marco normativo sobre relacionamiento con la ciudadanía.
Sumado a lo anterior, se avanzó en la actualización del Plan Estratégico de la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual contempla la adopción de buenas prácticas de gestión de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en coherencia con los principios de calidad, oportunidad y enfoque diferencial.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



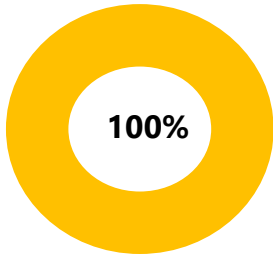
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó múltiples actividades en favor de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía:
En sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó el cambio del nombre del proceso de Atención a la Ciudadanía por el de Relacionamiento con la Ciudadanía.
Se elaboró el reglamento interno de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía y se inició con los ajustes de manuales, procedimientos y otros documentos del Sistema Integrado de Gestión.
A partir del cronograma establecido, también se realizó la primera sesión ordinaria de la Mesa Técnica, en la cual, entre otras actividades, se aprobaron los planes de trabajo tanto de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía como de la Mesa Técnica.
Desde la Defensora, se recomendó seguir trabajando en la implementación de dicho modelo de acuerdo con las mesas trazadas, así como impulsar su visibilización ante todas los servicios y estrategias de la entidad.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

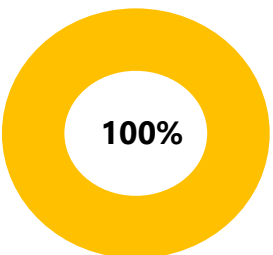


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer logró una ejecución eficiente del presupuesto asignado para las metas asociadas al relacionamiento con la ciudadanía, las cuales se materializan a través de todos los servicios dirigidos a aportar en la garantía de los derechos de las mujeres en Bogotá. Lo anterior, toda vez que los recursos no están planteados únicamente para el cumplimiento operativo, sino que se estructuran de manera estratégica para garantizar los principios de accesibilidad, participación, servicio oportuno y transparencia en la gestión pública. La distribución de los recursos se realizó con el fin de fortalecer todas las dimensiones del modelo desde la atención y acompañamiento directo a las usuarias hasta la simplificación de procesos internos y la generación de confianza a través de la rendición de cuentas. El seguimiento a los proyectos de inversión y sus reportes se encuentran disponibles en la página web de esta entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



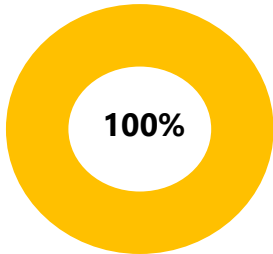
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer continuó con la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del uso de lenguaje claro, incluyente y accesible, en el marco de su estrategia institucional, mediante: el control a la calidad de las respuestas a PQRS, la capacitación de lenguaje claro, la revisión documentos de difusión interna y externa para la su fácil comprensión y la publicación de piezas comunicativas sobre el lenguaje claro en la respuesta a requerimientos. Desde la Defensora de la Ciudadanía se resalta la convocatoria de este rol a los espacios de revisión mensual de respuestas a derechos de petición para garantizar claridad, coherencia, calidez y lenguaje incluyente en cumplimiento de las recomendaciones emitidas para el primer semestre de 2025. No obstante, se recomendó realizarlo de manera periódica.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

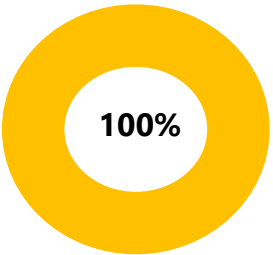


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer actualizó el Manual para el Registro y Tratamiento de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción y/o Posibles Inhabilidades, Incompatibilidades o Conflictos de Interés durante el segundo semestre de 2025. Mediante este documento, se establecen los lineamientos para garantizar la gestión oportuna y el manejo idóneo de las denuncias por posibles actos de corrupción y/o posibles inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés que eleve cualquier grupo de valor o de interés, junto con sus connotaciones disciplinarias. Durante el segundo semestre de 2025 no se recibieron requerimientos con “Denuncias por Actos de Corrupción” ni “Conflicto de Intereses e Inhabilidades”. Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó la difusión del nuevo Manual a todas las colaboradoras de la entidad, resaltando los cambios en la segunda versión de este documento y su importancia para difundir los medios a través de los cuales se puede interponer la denuncia.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



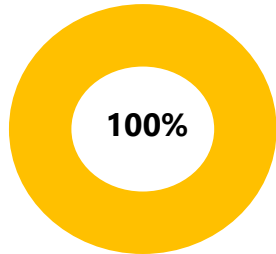
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer recibió un total de 1.619 peticiones ciudadanas durante el segundo semestre de 2025, lo que representa un crecimiento del 14,8% en comparación del semestre anterior. De acuerdo con el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema Bogotá Te Escucha, esta entidad presentó un cumplimiento del 100% de los términos de ley con corte al mes de noviembre de 2025. Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó continuar con las acciones de sensibilización y seguimiento a las respuestas a requerimientos en cumplimiento de los términos de ley y los parámetros contemplados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el fin de mantener el índice de calidad del sistema Bogotá Te Escucha.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer registró un total de 3.947 interacciones ciudadanas en el marco de las peticiones ciudadanas que pueden clasificarse así: Información: 3.095; Consulta: 12; Trámite:840. A partir de las reuniones mensuales para la revisión del trámite de las peticiones, se identificaron algunas dificultades para el uso correcto del sistema e inconsistencias menores en las respuestas, las cuales fueron abordadas oportunamente mediante la sensibilización y ajustes con las áreas responsables. Como consecuencia, esta Secretaría tuvo un desempeño sobresaliente, con un índice de calidad total mensual del 98% para los meses evaluados. Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó la identificación y unificación de la información de las interacciones desde el escenario de participación teniendo en cuenta los servicios y estrategias implementadas desde esta Secretaría para la promoción de la participación de las mujeres en diferentes escenarios.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



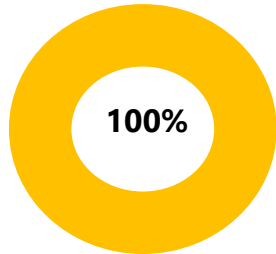
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Diana Eugenia Pérez Burgos, deperez@sdmujer.gov.co y (+57 601) 3169001.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



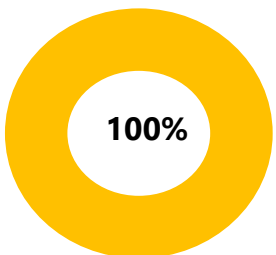
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer diseñó 3.306 piezas comunicativas distribuidas, entre otros, en redes sociales, formatos impresos, presentaciones estratégicas, comunicaciones internas y el portal web institucional en el segundo semestre de 2025, lo cual representa un incremento del 68% respecto del periodo anterior. Además, reformuló la estructura visual del portal sdmujer.gov.co, incorporando un enfoque orientado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad. Este portal registró un total 199.148 usuarias y usuarios únicos visitantes.

En términos general, existió un incremento considerable en el impacto de la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana a través de las interacciones en redes sociales, las visualizaciones de contenidos digitales institucionales, crecimiento de la comunidad digital y uso activo de portales institucionales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



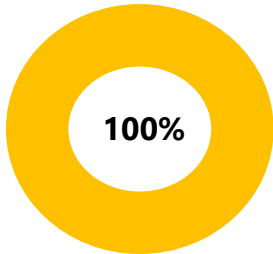
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó 6 actividades capacitación y cualificación en servicio a la ciudadanía al interior de la entidad (en modalidad virtual y presencial) relacionados con servicio a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas. Esto representa una frecuencia de 1 capacitación por mes. La cobertura total de estas actividades fue alrededor de 82 funcionarias, funcionarios y contratistas que brindan atención en las diferentes dependencias y procesos de la entidad.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

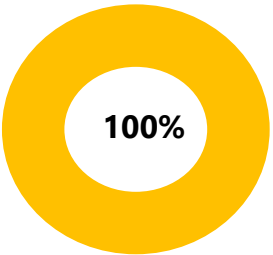


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer participó en las actividades programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la articulación y fortalecimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. De acuerdo con los resultados del último informe de la encuesta de satisfacción de los servicios y estrategias de la entidad socializado en enero de 2026, el 95,6% de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de esta Secretaría, lo cual representa un leve aumento frente a la medición anterior. Para esta encuesta no se identificaron barreras de participación por parte de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



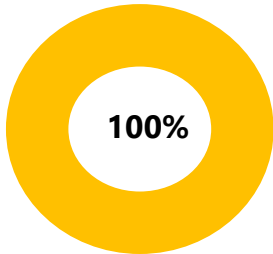
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer continúa con la información de sus canales de atención en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, así como con la ventanilla virtual de correspondencia y el enlace para la creación y registro de PQRS a través del sistema Bogotá te escucha en su página web. Sumado a lo anterior, se mantiene la herramienta del ChatBot (agente virtual) en la página web de la entidad implementada durante el primer semestre de 2025. Durante el segundo semestre de 2025 se identificaron las atenciones a través de los canales que se relacionan a continuación: Atención presencial: 121.683 atenciones y Atención telefónica y virtual: 93.039 atenciones. Estas cifras representan un porcentaje de crecimiento muy significativa frente al periodo anterior.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

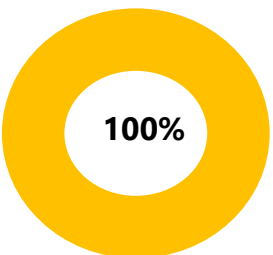
La Secretaría Distrital de la Mujer implementa tres “Otros Procedimientos Administrativos” que responden a los servicios de atención directa a la ciudadanía: Orientación y asesoría socio jurídica especializada con enfoque de género, Acogida y protección integral a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio y Orientación psicosocial individual y grupal.

Frente a estos OPAs, se ha implementado una gestión parcialmente en línea, mediante mecanismos de agendamiento virtual de citas y orientación inicial a la ciudadanía debido a que estos procedimientos requieren una atención presencial que permite asegurar un entorno seguro, respetuoso y con enfoque de derechos, dadas las características específicas de la población atendida y los riesgos asociados.

Por lo tanto, la no virtualización total de estos procedimientos obedece a criterios éticos y de garantía de derechos, alineados con la misionalidad institucional, como la atención diferencial y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

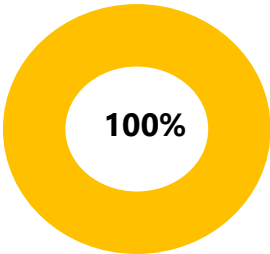


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer participó en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño en las cuales se revisó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y su equipo participaron en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como invitadas.